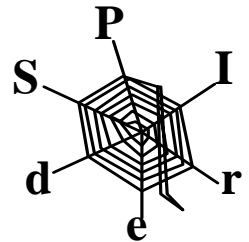


SPIDER— Koerier



December 2007 Nummer 4 www.st-SPIDER.nl

■ Redactioneel

Voor u ligt de laatste SPIDER Koerier van 2007. We sluiten een veelbewogen jaar af, waarin we onder andere het 10-jarig bestaan van de stichting hebben gevierd. Wij hopen dat we net zoals in het afgelopen jaar, weer op uw bijdragen (artikelen, reviews, commentaar, feedback, aanwezigheid tijdens plenaire sessies en meer) kunnen rekenen.

Wij kijken er naar uit!

Mocht u nog een mededeling, suggestie of een artikel hebben waarvan u denkt dat het interessant zou kunnen zijn voor de SPIDER leden, mail dan naar: koerier@st-SPIDER.nl.

■ Inhoudsopgave

■ Inhoudsopgave.....	1
■ Van het bestuur.....	1
■ Verslag van de 10 ^e SPIDER conferentie.....	2
■ Datakwaliteitsmanagement	4
■ Bachelor of SPI	8
■ Q Society Event.....	9
■ SPIDER en LinkedIn en Plaxo	11
■ SPIDER werkgroepen.....	11
■ Deelname in SPIDER	12
■ Nieuwsberichten & evenementenkalender	12
■ Colofon	13

■ Van het bestuur

Van het bestuur, december 2007.

En alweer is er een jaar voorbij. Voor SPIDER was het een bijzonder jaar: de Stichting SPIDER vierde zijn 10-jarig bestaan. Op de conferentie blikten we terug, en vierden we dit jubileum met onze leden, (oud-)bestuursleden en (oud-)sponsors. Met een jubileumboek waarin een keur van artikelen uit de SPIDER historie, en een blik in de toekomst. Uit de ontvangen evaluatieformulieren is duidelijk geworden dat de conferentie goed gewaardeerd werd. Hoge scores voor de sprekers, onderwerpen, locatie, en de mogelijkheden om te netwerken. De programmaraad en het bestuur zijn uiteraard blij met dit resultaat, een resultaat wat we

mede dank zij onze sprekers en de deelnemers hebben behaald. Het samenspel tussen sprekers en deelnemers, en deelnemers onderling op de 2e oktober was geweldig om te zien! Verderop in deze koerier een verslag van de conferentie.

Ook in dit 10e jaar heeft SPIDER weer een flink aantal evenementen georganiseerd. Diverse plenaire sessies met onderwerpen zoals agile, management commitment, collaboration, en bachelor of SPI; onderwerpen die wij belangrijk achten voor het vakgebied SPI. Het aantal bezoekers aan de plenaire sessies lag soms wat lager dan we gewend zijn. Gezien de enthousiaste reacties van de deelnemers ligt het volgens ons niet aan de sessies zelf. Wat is dan wel de reden, vragen we ons af als bestuur? Teveel sessies vlak na elkaar? Tijd tussen de aankondiging en sessiedatum te kort? Verkeerde dag in de week? Alle wegen overvol in Nederland? De aankondigingse-mail onduidelijk, of niet uitdagend genoeg? Dit zijn enkele van de oorzaken waaraan we hebben gedacht, maar mogelijk zijn er nog andere. Daarom de vraag aan jou: Wat was jouw reden dat je niet naar een plenaire sessie bent gekomen? We horen het graag!

En, onder het motto "voor wat, hoort wat" hebben we er een klein wedstrijd element aan gekoppeld. Met als prijs een gratis lidmaatschap van het Software Engineering

De activiteiten van SPIDER worden gesponsord door financiële bijdragen van:



Philips.com



Kza.nl



Sogeti.nl

Institute voor een jaar. Stuur ons jouw antwoord op de vraag: **Ik denk dat de effectiviteit van SPIder verbeterd kan worden, door**

De meest originele reactie ontvangt het lidmaatschap. En alle reacties nemen wij mee om SPIder nog beter te maken. Verderop in deze koerier nog meer informatie over deze actie.

Wat gaat 2008 ons brengen? We gaan een keur aan plenaire sessies doen. De ideeën over de onderwerpen krijgen vaste vorm, en we krijgen gelukkig ook veel aanbod van sprekers. Mocht je een topic weten wat je behandeld wilt zien, of een spreker willen aanbevelen, we horen het graag. We werken samen met de European SEPG conferentie, die in 2008 in München plaatsvindt, van 10-13 juni. Wederom de jaarlijkse SPIder conferentie, voorlopige datum wordt 1e week van oktober, locatie wederom De Reehorst in Ede. Ook zullen we events van onze zuster-netwerken aanbevelen naar onze leden, en met hun samenwerken: SPI en kwaliteit speelt immers overal een rol. De website krijgt een uplift, zodat alle informatie die SPIder heeft goed te vinden zal zijn. Gerelateerd daaraan kijken we hoe we informatie naar onze leden kunnen verspreiden. Op dit moment is de koerier een belangrijke bron van informatie en artikelen, daarnaast versturen we mailings over de activiteiten en diensten van SPIder. We denken voor 2008 aan een newsletter of andere meer frequentere en korte/bondige vormen van communicatie. Ook hier tellen jullie meningen en ideeën mee, laat ons weten hoe we jou het beste op de hoogte kunnen houden.

Ik heb er alle vertrouwen in dat 2008 ook weer een leuk en leerzaam jaar wordt op SPI en Kwaliteitsgebied. Samen met jullie, de leden van SPIder gaat dat zeker lukken! Vanuit het bestuur alvast fijne feestdagen gewenst, een veilige jaarwisseling, en tot ziens bij SPIder!

Namens het bestuur,

Ben Linders
Voorzitter Stichting SPIder

■ Verslag van de 10^e SPIder conferentie

Het SPIder netwerk is in 1995 naar Amerikaans voorbeeld opgericht om ervaringen op het gebied van SPI en QA uit te wisselen. In 1997 is besloten de activiteiten

onder te brengen in een stichting. De Stichting SPIder is snel succesvol gebleken en sinds die tijd uitgegroeid van een netwerk voor professionals naar een professionele organisatie die gemiddeld vier landelijke, druk bezochte bijeenkomsten per jaar organiseert voor en door professionals en verschillende actieve werkgroepen op het vakgebied SPI en QA behartigt. Hiernaast is SPIder jaarlijks betrokken bij de European SEPG, een jaarlijkse internationale conferentie in Amsterdam, bezocht door ruim 350 personen.

In 2005 is onder auspiciën van SPIder de Society for Quality Professionals in ICT opgericht. Deze Q Society richt zich op product kwaliteit, en alles wat daarmee samenhangt. Een 10-tal bedrijven en organisaties bundelen hierin hun krachten en bieden hun eigen voorjaar en najaar conferenties aan.

SPIder houdt via mailings haar



geïnteresseerden op de hoogte van actuele ontwikkelingen en heeft een eigen publicatie, de SPIder Koerier. De Koerier wordt in beginsel vijf maal per jaar uitgegeven en kent een snel groeiend lezerspubliek van ruim 1200 personen. SPIder onderhoudt een eigen website (www.st-spider.nl) en heeft daarnaast een aparte website voor de jaarlijkse conferentie om belangrijke zaken voor een breed publiek onder de aandacht te brengen (www.spiderconferentie.nl). Over activiteiten van de Q Society wordt apart gepubliceerd door zowel SPIder als de organisaties die met elkaar samenwerken in de Q Society.

De aandacht voor SPI en QA staat – behoudens een incidentele dip veroorzaakt door een teruglopende economie – continu op de agenda van de CxO's in tal van bedrijven. Deze belangstelling wordt vooral veroorzaakt door een groeiende bewustwording dat beheersing van automatiseringsprojecten een bittere noodzaak is en blijft (en dat het beter kan en moet!).

SPIder,
de Nederlandse
Netwerkorganisatie
voor Software Process
Improvement, organiseert:

10e SPIder Conferentie

2 oktober 2007

Thema: Energyzing Improvements

Het thema voor de 10e conferentie luidde: Energyzing Improvements: Waar zitten de Machiavelli's onder de verbeteraars? Deze keer was er volop aandacht voor de menselijke kant van ons vakgebied, en werden er effectieve manieren voor verbeteringen op het gebied van de menselijke factor in verbetertrajecten aangereikt, met als doel het sneller bereiken van resultaten.

Ben Linders opende in zijn rol als voorzitter van SPIder de conferentie. Hij gaf een kort



overzicht van de activiteiten en bereikte resultaten van de stichting. Aan het eind van de presentatie hadden de oud bestuursleden de eer om de jubileum uitgave met de capita selecta van de afgelopen jaren in ontvangst te nemen. Deze gratis uitgave werd in de loop van de dag aan elke bezoeker uitgereikt.

Als openings spreker gaf Jeroen van den Hoven (TU Delft) zijn visie op de ontwikkeling van 'value added design'. De tweede spreker, Rogier Guns (Philips) gaf een overzicht van de technieken die veranderen tot een kunde verheffen met zijn presentatie "Veranderen met zachtheid".

Na de lunch volgde een keur van sprekers uit de Nederlandse en internationale ICT wereld in drie parallelle tracks: Coaching, SPI en Agile. Het formele deel van de conferentie werd afgesloten met presentaties over cultuur as factor in communicatie en verandering door Nelke Galema (Intercultureel Management Coach) en een energieke afsluiting, zonder beamer en sheets voor de verandering, door Remco Claassen met als titel het $E=MC^2$ van het veranderen. Voor diegenen die zich hiervoor hadden aangemeld werd de conferentie informeel voortgezet en afgerond met een afsluitend diner.

Over de locatie en de opzet

SPIder was in 2007 te gast in Hotel & Conferentiecentrum de Reehorst te Ede. Een locatie die qua opzet en indeling prima aansloot op de

behoeften van de bezoekers. De aankleding was voor deze 10e conferentie extra feestelijk.

Tegelijk met de conferentie was er een beurs met leveranciers van SPI en QA diensten. Dit waren dat jaar: KZA, Sogeti, Mithun Training & Consulting, Bits & Chips, DNV, Ordina en uitgeverij Pearson. Die laatste organisatie was vertegenwoordigd met een stand waar interessante boeken uit het vakgebied met aanzienlijke korting werden aangeboden. Verder had Bits & Chips exemplaren van hun publicatie om uit te delen op de conferentie.

Uiteraard was ook het SPIder bestuur aanwezig op de conferentie om met de deelnemers te kunnen bijpraten over de stand van zaken in SPI en kwaliteit. De deelnemers hadden volop gelegenheid tot netwerken, en de contacten aan te halen. Dit alles in een prima locatie, in een prettige omgeving. Terugkijkend kan worden gesteld dat er een geslaagde conferentie is gehouden met een goede evaluatie van de deelnemers! Enkele reacties die we hebben mogen ontvangen: een thema dat verrassend te noemen is, een programma dat prima paste bij het thema, ik heb genoten!

De jaarlijkse conferenties en ook de plenaire sessies en niet te vergeten de werkgroepsessies zijn uitstekende gelegenheden gebleken om contacten te leggen en te onderhouden met collega's in het vakgebied en om het eigen netwerk verder uit te breiden. De laatste plenaire sessie is op 20 november geweest met als titel "Bachelor of SPI", de Q Society heeft haar najaarsconferentie gehouden op 11 december. Meer informatie over deze en andere evenementen kunt u terugvinden op onze website www.st-spider.nl.

Namens het bestuur

Hans van Roosmalen



Sturen op de datakwaliteit of blijft het dweilen met de kraan open?

Organisaties lopen vaker aan tegen gevolgen van gebrekkige datakwaliteit en dat terwijl de hoeveelheid beschikbare data in organisaties toeneemt. Hierdoor staat het daadwerkelijk sturen van datakwaliteit de laatste tijd meer en meer in de aandacht. Bij grote databestanden is het immers niet de vraag óf er sprake is van datavervuiling, maar 'hoe groot is de datavervuiling' en 'wat is de impact ervan'.

Inmiddels wordt ook vanuit diverse hoeken in de IT-community het belang van managen van datakwaliteit bevestigd. Organisaties erkennen dat met langer wachten het probleem des te groter wordt. Diverse uitverkochte seminars over het onderwerp maken ook duidelijk dat het een probleem is dat leeft. En ook uit onderzoek blijkt dat gebrekkige kwaliteit van gegevens de belemmerende factor is in het succes van IT-projecten [5]. Alleen het implementeren van technische oplossingen door bijvoorbeeld snellere en goedkopere dataopslag lost daarbij het probleem niet op. Ook organisatorisch zal er orde op zaken moeten worden gesteld.

Maar het slaan van de brug tussen 'aandacht hebben voor' en het daadwerkelijk inrichten van het managen van de datakwaliteit blijkt in de praktijk op talloze weerstanden en dooddoeners te stuiten. Niet nodig, want er is best een pragmatische aanpak mogelijk om zoiets noodzakelijks als datakwaliteitsmanagement van te grond te krijgen.

Vroeger konden we toch ook zonder?

Voor de noodzaak tot inrichten van datakwaliteitsmanagement zijn een aantal redenen aan te voeren.

Allereerst de toename van geautomatiseerde systemen voor ondersteuning van verschillende processen. De onderlinge consistentie van -vanuit business perspectief identieke- gegevens tussen systemen is daarbij niet altijd consequent geborgd. De uitkomst van een identieke vraag -"hoeveel klanten hebben we nu?"- kan daardoor verschillen, afhankelijk aan wie of welk systeem je de vraag stelt.

Ten tweede zijn organisaties complexer geworden. Organisaties sturen op kortere time to market, kortere doorlooptijd van processen en minimalisering van voorraden. Deze *fine tuning* van processen vereist meer gegevens en verdere detaillering van gegevens. In het verlengde hiervan zijn geautomatiseerde systemen complexer geworden. Dit maakt vastlegging van metadata, gegevens over de gegevens zelf, en datadefinitie noodzakelijk.

Tenslotte is dataopslag goedkoper en eenvoudiger geworden. Bij een gemiddelde organisatie verdubbelt de hoeveelheid data

iedere twee jaar. Vooral daar waar opschonen van gegevens een ingewikkeld en moeizaam traject is wordt vaak de eenvoudige oplossing gekozen van simpelweg uitbreiden van opslag. Ten gevolge van deze enorme toename van gegevens wordt het telkens moeilijker het kaf van het koren te scheiden: welke gegevens zijn juist en welke niet, ofwel is er een betrouwbaar kwaliteitsoordeel over de data te geven. Alleen dan kun je ook iets over de betrouwbaarheid van processen zeggen die gebruik maken van data.

Het inrichten en verbeteren van (operationele) processen bewaakt toch automatisch ook de datakwaliteit?

Veel organisaties hebben hun organisatie inmiddels procesmatig ingericht. De verwachting is dat met beheer van de processen het met de data automatisch wel goed komt: we hebben toch proceseigenaren die op de winkel passen? Dit lijkt op het eerste gezicht logisch als je data en processen als bedrijfsobjecten ziet van eenzelfde dimensie. Het inrichten van processen blijkt echter in de praktijk onvoldoende om de kwaliteit van data organisatiebreed te bepalen en te bewaken. Processen en gegevens zijn namelijk in essentie verschillend:

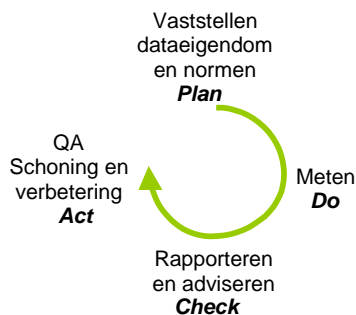
- Data is vaak nodig voor meerdere processen
- Processen maken tijdelijk gebruik van data
- Inrichting processen leidt niet automatisch tot organisatiebrede dataverantwoordelijkheid
- Proceseigenaren brengen data alleen op orde voor 'eigen processen'
- Processen gebruiken soms ten onrechte dezelfde data en stellen tegenstrijdige eisen

Data is als het ware een onderliggende laag, nodig voor alle processen. De kwaliteit van die onderliggende data laag bepaalt mede de kwaliteit en effectiviteit van de processen.

In de praktijk blijken bovenstaande verschillen tussen processen en data ook regelmatig. Dataschoning specifiek voor het ene proces kan leiden tot uitval in een ander proces. Wie kent niet de situaties van een dataschoningsproject, opgestart vanuit een proceseigenaar, dat de data 'recht' zet en dat diezelfde data verderop in de keten opnieuw wordt 'rechtgezet', maar dan vanuit de eisen die dat laatste proces aan de data stelt. Zonder duidelijk onderscheid tussen verantwoordelijkheid voor datakwaliteit en proceskwaliteit verdampen investeringen in dataschoning als sneeuw voor de zon.

Hoe ziet de toegepaste methodiek voor datakwaliteitsmanagement er in essentie uit?

Management van datakwaliteit is te onderscheiden in vier fasen.



Juist deze fasering leidt ertoe dat activiteiten binnen iedere fase duidelijk herkenbaar zijn en dat voor iedereen in de organisatie transparant is gemaakt wat het doel van iedere fase is. Tevens kan hiermee worden gedefinieerd aan welke eisen (tussen-)producten van iedere fase dienen te voldoen; ook voor datakwaliteitsmanagement geldt het principe van 'in een keer goed'. Iedere fase wordt hieronder kort toegelicht.

Plan

Tijdens de plan-fase vindt allereerst vaststelling van data-eigendom plaats: wie is er binnen de organisatie verantwoordelijk voor bepaalde (groepen van) data.

Als de data-eigenaren bekend zijn kunnen met deze data-eigenaren zogenaamde 'Business Rules' en normen voor data worden vastgesteld. Een business rule is bijvoorbeeld 'het klantnummer is uniek gekoppeld aan één rechtspersoon (natuurlijke persoon of organisatie)'. Business rules gelden voor een entiteit of attribuut in het bedrijfsmodel: daarmee zijn ze applicatie overstijgend. Een

norm is dat bijvoorbeeld klantnummers voor 99,5% correct dienen te zijn (dus gegevens voldoen aan de eisen). De norm wordt afgeleid uit de proceseisen: wanneer brengt de kwaliteit van data de kwaliteit van het proces in gevaar. Met deze eisen en normen wordt duidelijk wanneer gegevens 'goed' zijn en wanneer de inhoud van de dataset 'goed genoeg' is.

Tenslotte kan de prioriteit met de data-eigenaar worden afgesproken: waar vermoeden we nu de meeste pijn, welke groepen van gegevens gaan we het eerst onderzoeken en meten en welke meetmethodiek voor die specifieke gegevens gaan we toepassen.

Vaststelling van data-eigendom kan op basis van formele eisen, bijvoorbeeld op basis van wetgeving. Het kan ook op basis van operationele processen: wie creëert, muteert en verwijdert deze data in belangrijke mate. In de praktijk blijkt dat de verantwoordelijke voor deze processen ook het meeste 'last en lust' heeft van goede of juist gebrekkige kwaliteit van onderliggende data.

Het vaststellen van business rules en normen is een tweede belangrijke stap in het onder controle krijgen van datakwaliteit. Het in kaart brengen van de business rules juist met betrokkenheid van de business blijkt vaak een enorm verhelderde sessie voor zowel medewerkers uit de business (óh, zit dat zo in die applicatie!) als voor medewerkers in functioneel en technisch applicatiebeheer (óh, gebruiken jullie dat zo in de praktijk!). Het fraaie is dat daarmee ook tegenstrijdigheden in data-eisen vanuit applicaties zichtbaar worden:



Infotentie

European Competitive Measurement Symposium 2008

The European Competitive Measurement Symposium focuses on:

« **The keys to successful measurement and benchmarking of software activities** ».

By attending this symposium, you will gain knowledge from some of the worlds' best experts and be able to:

- Develop your expertise in software measurement
- Improve your skills for implementing measurement and analysis, estimation, knowledge sharing and benchmarking in your organization
- Understand the state of the art in the different disciplines
- Network and share experiences with representatives of other practitioners
- Establish professional contacts among industry recognized experts
- Contribute to the European measurement and benchmarking community

The goals of ECMS 2008 are to train and inform you about the best practices in measurement-related areas, through presentations, experience sharing, networking, and round tables.

The 4 Symposium themes are «**Project Estimation**», «**Measurement & Analysis**», «**Functional Sizing Measurement**» and «**Benchmarking**»

The ECMS 2008 will take place on the **5th & 6th of February 2008**, [in Paris, on a private conference boat](#) on the Seine River, just at the foot of the Eiffel Tower. In order to facilitate networking, a gala dinner will be held on Tuesday evening.

velden in verschillende applicaties met eenzelfde veldnaam hoeven nog niet altijd hetzelfde te betekenen. En daarmee wordt direct duidelijk dat het beschikken van informatie over de gegevens zelf, zogenaamde metadata, voorwaarde is om de kwaliteit van gegevens te verhogen en vervuiling te voorkomen. Het alleen uitvoeren van dataschoning brengt deze metadata nooit aan het licht...

Do

Op basis van de afspraken uit de 'plan-fase' kan een meting worden gemaakt. Wat dat betreft geldt voor het uitvoeren van datakwaliteitsmetingen hetzelfde als voor het bouwen van software systemen: als je eenmaal weet wat je moet meten is het maken van de meting aanzienlijk eenvoudiger. Tijdens de 'do-fase' is traceerbaarheid van bronsysteem tot meetresultaat een belangrijk aandachtspunt. Het gaat bij datakwaliteitsmetingen om een uitspraak over de kwaliteit van de gegevens in operationele bronsystemen. In de praktijk zijn vaak manipulaties noodzakelijk van de dataset om gegevens meetbaar te maken. Juist deze manipulaties moeten transparant zijn; degene die de meting bouwt heeft immers niet altijd inzicht in gebruik van data binnen de operationele processen. Een rapportage van datakwaliteit omvat daarom altijd de vermelding van het gebruikte bronsysteem, de timestamp brondata en alle manipulaties op deze brondata. De herhaalbaarheid van metingen wordt daarmee ook geborgd. Een eenmaal ontworpen meting kan worden hergebruikt zodra met de schoning van data wordt gestart. De voortgang van het schoningstraject is daarmee direct meetbaar gemaakt.

Check

Tijdens de 'check-fase' vindt afstemming plaats van de meetresultaten met de business. Vooral bij een eerste meetronde leidt dit vaak tot aanpassing van de business rules. Op basis van de uitkomsten wordt immers voor de eerste keer zichtbaar tot welke uitval de vastgestelde business rules leiden. Vervolgens vindt analyse plaats op de meetresultaten. De oorzaken van aangetroffen datavervuiling worden aangegeven en vastgelegd per entiteit. Oorzaken van fouten kunnen liggen in incorrect werkende interfaces, dataconversies of onjuiste handmatige invoer. Bij de analyse is betrokkenheid van de business en beheerders van operationele

processen essentieel. Juist de analyse is wederom een moment waarop de kennis van de dagelijkse praktijk en de methodische vastlegging bij elkaar komen. Dit zorgt er uiteindelijk voor dat op een natuurlijke manier het belang van een gestructureerde aanpak van gesignaleerde datavervuiling vanuit de business wordt gedragen.

Act

Op basis van de meetresultaten komen voorstellen voor dataschoning. De uitvoering van schoning vindt altijd plaats in opdracht van de business; alleen de business kan de prioriteit en het beoogde effect van verbeterde datakwaliteit op de operationele processen goed bepalen. Per schoningsproject is in feite een business case op te stellen.

Daarnaast zijn er operationele processen die data opvoeren of manipuleren in systemen. Voor de verbetering van deze operationele processen is de betreffende proceseigenaar primair verantwoordelijk. De data-eigenaar kan nu, met duidelijk gedefinieerde business rules in de hand, eisen stellen aan processen die gebruik maken van die data. De proces-eigenaar op zijn beurt mag eisen stellen aan de kwaliteit van de data die hem ter beschikking worden gesteld voor uitvoering van zijn proces.

Voor opgestarte schoningsprojecten kan de – herhaalbare- datakwaliteitsmeting worden gebruikt als nulmeting en als tussentijdse meting om de voortgang van de schoningsactiviteiten ondubbelzinnig zichtbaar te maken.

Wat maakt het nu in de praktijk zo moeilijk?

Bestaande methodieken [4], hoe goed ook, worden door de business vooral bij de eerste stappen tot inrichting ervan als te complex ervaren. De mogelijkheden voor het verbeteren van datakwaliteit met behulp van metadata zijn uitgebreid, maar wie bepaalt de geldigheid van deze metadata?

Met name het vaststellen van data-eigendom blijkt in de praktijk vaak tot veel discussie te leiden, soms dusdanig dat discussie het proces van inrichting van datakwaliteit verlamt. Toch is deze stap essentieel en met creatief gebruik maken van reeds beschikbare informatie ook best te maken. Procesoverstijgende afdelingen die datakwaliteit zichtbaar maken en de implementatie van datakwaliteitsmanagement verzorgen, kunnen vanuit hun ondersteunende rol nooit zelfstandig prioriteiten stellen en beslissen: de business heeft namelijk altijd de belangrijkste stem en het laatste woord hierin. Zonder het benoemen van data-eigenaren



vanuit de business blijft onduidelijk wie binnen de organisatie nu echt bevoegd en verantwoordelijk is tot het stellen van prioriteiten om data aan bepaalde eisen te laten voldoen. Belangrijk daarbij is wel dat de data-eigenaar duidelijk onderscheid maakt in zijn rol als procesverantwoordelijke en zijn rol als data-eigenaar. Een data-eigenaar die dat onvoldoende doet kenmerkt zich meestal als iemand die 'gaat zitten op de data': iedereen mag eisen stellen aan de data zolang het zijn proces maar beïnvloed en niemand mag de data hebben, anders dan dat hij het beschikbaar stelt. Het optreden van dit gedrag is kenmerkend voor een organisatie en data-eigenaren die net leren omgaan met het fenomeen datakwaliteitsmanagement. Met name dan is het noodzakelijk dat een procesoverstijgende afdeling de betreffende data-eigenaar helpt bij het wel correct gaan invullen van zijn rol.

In organisaties waarbij metadata ontbreekt en business rules voor data onvoldoende zijn vastgelegd blijkt keer op keer dat validatie van gegevens op applicatieniveau vaak onvolledig of soms zelfs onjuist is ingericht. Dit is ook verklaarbaar: het project voor de bouw of wijziging van een applicatie kan nu eenmaal niet het totale traject van inrichting van datakwaliteitsmanagement op zich nemen. Gevolg is dat binnen die projecten aannames worden gedaan betreffende de eisen waaraan data moet voldoen. Er ontstaat project-eigen metadata. In het beste geval worden deze aannames nog afgestemd met een beperkte groep vertegenwoordigers uit de business. Per project kunnen de betrokken vertegenwoordigers uit de business verschillen. Er is immers geen beheerste manier wie over welke metadata een uitspraak moet doen: data-eigendom is namelijk niet ingeregeld. Inrichten van datakwaliteitsmanagement maakt hier een eind aan: zowel dataeigendom als metadata is vastgelegd.

Sommige organisaties menen al te beschikken over rapportages van datakwaliteit, maar voldoen niet aan de vereiste transparantie van een datakwaliteitsmeting. De losse 'excellijstjes' en dumps van foute records zonder nadere verklaring, hoe goed bedoeld ook, zorgen in de praktijk vaak voor veel discussie over de lijstjes in plaats van aanpakken van de vervuiling. Dat soort tijdverspillende discussies behoren bij een goed onderbouwde meting definitief tot het verleden: input en bewerking op basis van gedefinieerde regels leiden tot een eenduidige schifting in gegevens die 'oké' of 'niet oké' zijn.

Waar wachten we nog op?

Alle excuses en argumenten voor het niet inrichten van datakwaliteitsmanagement zijn in de afgelopen jaren in diverse organisaties aangevoerd. De gevolgen ervan zijn echter in de dagelijkse praktijk zichtbaar: organisaties

lopen vast in hun gegevensbrij en kunnen het kaf nauwelijks meer van het koren scheiden. De verspillingen die hiervan het resultaat zijn overtreffen vele malen de investering in tijd en energie, nodig om beheersing van datakwaliteit in te richten en te borgen.

Het goed doorlopen van de plan-fase is de belangrijkste voorwaarde in inrichting van beheersing van datakwaliteit. Door gebruik te maken van reeds bestaande structuren en documenten binnen organisaties kan data-eigendom worden ingericht. Met vaststellen van dataeigendom, normen voor data, inrichten van metingen op datakwaliteit en analyse van vervuiling wordt eerst het lek zichtbaar gemaakt en volgende lekken voorkomen. Daarmee is de kraan dicht en pas daarna is het zinvol te gaan dweilen, oftewel data schonen. Dit voorkomt dat organisaties blijven investeren in dataschoningsprojecten, waarvan de resultaten binnen de kortste keren weer verdampt zijn.

De aanpak sluit daarbij ook nog eens aan op een projectmanagement methodiek als Prince II, die een business case vereist voordat er met een dataschoningsproject wordt begonnen. De business case voor het schoningsproject kan gebaseerd worden op een keiharde meting, waarmee de business zelf kan aangeven wat de kosten of gemiste opbrengsten zijn van de geconstateerde



vervuiling. De kwaliteitsborging op het schoningsproject is door de herhaalbaarheid van metingen ook nog eens onafhankelijk ingevuld. Kortom: waar wachten we nog op?

Geraadpleegde literatuur:

1. "Out of the crisis", W. Edwards Deming; oorspr. 1986, ISBN: 0262541157
2. "Data Warehouse and Business Information Quality", Larry English, 1999, ISBN: 0471253839
3. "Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance"; Beverly K. Kahn, Diane M. Strong, Richard Y. Wang; april 2002; ACM
4. "Total Information Quality Management , A complete methodology for IQ management"; Larry English; 2003, DM Review.
5. "Gartner waarschuwt voor slechte datakwaliteit", mei 2004, Computable
6. "Expert: Data quality is misunderstood"; Kerry Glance, Larry English, 2005, SearchCRM.com
7. "Gartner study on Data Quality shows that IT still bears the burden", Ted Friedman, 2006, Gartner

Johan Zandhuis
SYSQA



■ Bachelor of SPI

Verlag SPIder plenaire sessie van 20 november 2007.

Tijdens de plenaire sessie op 20 november 2007 zijn 25 mensen uit bedrijfsleven en HBO onderwijs bij elkaar gekomen om te brainstormen over de vraag: wat moet een afgestudeerde HBO-informaticus weten van SPI? Wat zijn leerdoelen, wat zijn geschikte werkvormen, waarop zou getoetst moeten worden?

Ter leering ende vermaeck heb ik eerst verteld hoe het assessmentmodel van het HBO in elkaar zit. Een korte samenvatting:

- Een accreditatie geeft het recht om HBO diploma's af te geven. Tevens is het voorwaarde voor financiering van instituut en voor de studiefinanciering van de student. De NVAO accrediteert het HBO en WO onderwijs. De inspectie accrediteert de rest.
- Een belangrijke leidraad vormen de vijf Dublin Descriptoren. Dit zijn vijf aspecten die in alle HBO-opleidingen verwerkt moeten zijn:
 - Kennis en inzicht
 - Toepassen van kennis en inzicht
 - Oordeelsvorming
 - Communicatie
 - Leervaardigheden (zelfstandig nieuwe kennis en vaardigheden opdoen)
- Het "Accreditatiekader Hoger Onderwijs" kent zes onderwerpen, ieder weer opgesplitst in facetten. Op ieder onderwerp moet minimaal "voldoende" gescoord worden. De onderwerpen zijn:
 - Doelstellingen van de opleiding
 - Programma
 - Inzet personeel
 - Voorzieningen
 - Interne kwaliteitszorg
 - Resultaten
- Deze normen zijn ontwikkeld in Europees verband. Dit wordt het Bolognaproces genoemd, naar de plaats waar de eerste intentieverklaring om in Europees verband het onderwijs op te lijnen werd getekend.
- Meer informatie over dit alles:
 - Het Bolognaproces: <http://www.dfes.gov.uk/bologna>
 - Het Bolognaproces in Nederland: <http://www.bologna-in.nl/index.html>
 - De NVAO: <http://www.nvaio.net/>
 - De Dublin Descriptoren: <http://www.jointquality.nl/>
 - Kritisch proefschrift over de resultaten van het Bolognaproces: <http://www.utwente.nl/cheps/documenten/2006wittedissertation.pdf>

Na deze korte presentatie hebben vier groepen gebrainstormd over de vraag wat HBO-ers moeten weten van SPI. Drie kwartier later konden de groepen met enige moeite uit de discussie worden weggetrokken om hun resultaten te presenteren. De belangrijkste uitkomsten waren:

- Modellen als CMMI, COBIT, ITIL, ASL, BiSL moeten bekend zijn. Daarnaast zijn modellen voor productkwaliteit een belangrijke aanvulling. O.a. ISO9126.
- De HBO'er hoeft de modellen niet in detail te kennen. Dat betekent dus ook dat een schriftelijk tentamen over de inhoud van een model niet zinvol wordt geacht. Maar de afgestudeerde HBO'er moet wel het juiste model en ondersteunende tooling kunnen kiezen voor een gegeven situatie en hij/zij moet het model kunnen lezen.
- Een groep heeft zich vooral gericht op Software Ontwikkel Methodes en kwam tot dezelfde beschrijving: in detail alles kennen hoeft niet, maar de juiste methode kunnen selecteren is wel belangrijk.
- Daarnaast werden de volgende competenties als belangrijk genoemd:
 - een kritische blik op de eigen resultaten, kunnen reviewen en testen.
 - kunnen presenteren van bevindingen op een heldere en overtuigende wijze
- Iedereen was het er over eens dat alleen hoorcolleges geen goede werkvorm is. Omdat het over toepassen zal in projecten gewerkt moeten worden met hier en daar een ondersteunend college. Iedere iteratie van een project kan dan op een ander (aspect van een) model inzoomen.

En nu is het wachten op de eerste verbeterde lesprogramma's...

Esther Hageraats,
e.m.hageraats@saxion.nl



■ Q Society Event

Verslag van de Q Society najaarsconferentie

Het is al weer de laatste SPIDER Koerier van het jaar 2007, een jaar waarin de Q Society opnieuw een tweetal conferenties heeft verzorgd, de voorjaarsconferentie in het Aluminiumcentrum te Houten en een najaarsconferentie in De Fabrique te Maarssen. Op de conferentie is mei is al eerder uitgebreid ingegaan, het is nu tijd om verslag te doen van de december conferentie: **“ ZO levert kwaliteit zijn bijdrage aan de Business”.**

Na een inspirerende inleiding over ‘ het kwaliteitsgevoel bij Zwitserleven’ gepresenteerd door Peter Toethuis, IT manager bij Zwitserleven, werden drie task forces gevormd. Elke task force kreeg een

Een andere typering van Business Goals is de richtinggeving naar:

- Customer Intimacy (CI)
- Product Innovation (PI)
- Operational Excellence (OE)

Volgens de theorie lukt het een bedrijf niet om de extremen van CI, PI en OE binnen één organisatie te verenigen. Een bedrijf richt zich vooral op Customer Intimacy, of op Product Innovation of op Operational Excellence, maar niet op alle drie tegelijk. Hoe zit dan nu bij **Money4You**? **Money4You** richt zich op **Value in the Marketplace** getuige de doelstelling van Frans Blauwbaard “Veroveren van marktleiderschap binnen een periode van drie jaar”. Verder liggen er bij Productontwikkeling, de afdeling binnen de Marketing & Sales divisie onder leiding van Hans Goedkoop,



facilitator toegewezen. De facilitator had tot taak om de task force efficiënt het werk te laten verrichten om uiteindelijk een advies ter verbetering van de kwaliteit aan het MT van **Money4You** te kunnen verzorgen. Er was een prijs uitgelooft voor het beste voorstel dat duidelijk aangeeft dat het de directie serieus is!

De Business Goals van Money4You

In het algemeen gesproken zullen er binnen organisaties enigszins conflicterende Business Goals te onderkennen zijn. Dit geldt ook voor onze fictieve organisatie **Money4You**.

De volgende indeling wordt nog wel eens voor Business Goals aangehouden:

1. Value in the Marketplace
2. Increased Value of Products & Services
3. Reduced Cost of Operations

diverse plannen ter modernisering van de producten portfolio. Dit sluit goed aan bij de roep van de directie om **Increased Value of Products & Services**. De IT ten slotte zit echter nog op de lijn van **Reduced Cost of Operations** getuige de grondhouding van de manager IT, Frits IJzer, “Kostenbewustzijn is mooi maar waar blijft de innovatie van IT?” vindt IJzer.

IT is enerzijds een kostenpost maar anderzijds een unieke enabler om nieuwe zaken voor de Business voor elkaar te krijgen. Dat kan natuurlijk niet alleen met behulp van IT. Ook HRM om maar eens wat te noemen, speelt daarbij een belangrijke rol want je moet wel de goede mensen hebben en weten te behouden om het (nieuwe) werk te kunnen en te willen uitvoeren.

Dus, gezien de uitdagingen voor de nabije toekomst, is het niet voor niets geweest dat de directievoorzitter, Frans Blauwbaar, een aantal task forces heeft ingericht om uitsluitend te geven hoe de strategische richting die **Money4You** heeft ingezet, het beste kan worden gerealiseerd en ondersteund!

Weging verbetervoorstellen

Een interessante vraag voor de directie is of er task forces zijn die de tegenstellingen in de Business Goals onderkennen en maatregelen weten te bedenken die juist niet suboptimaal zijn. Korte en lange termijn willen ook nog wel eens botsen net zoals mensen die verschil van inzicht en prioriteiten hebben... Het gaat de directie erom een verfrissende kijk op de zaken, een kijk die getuigt van inzicht, lef en gezonde ondernemerszin...

De criteria van toetsing en weging van de verbetervoorstellen ingebracht door de task forces zijn door de directie van **Money4You** vooraf zeer globaal opgesteld en komen neer op het volgende:

- ✓ A: Vergroten slagvaardigheid, verandervermogen en resultaatgerichtheid
- ✓ B: Kostenbesparingen
- ✓ C: Voorsprong in de markt opleveren
- ✓ D: Nieuwe producten en diensten
- ✓ E: Benaderen nieuwe markten

We hebben een winnaar!

In onderstaande tabel staan de uitwerkingen van de drie task forces aangegeven met hun scores op de verschillende criteria.

Scenario task forces	A	B	C	D	E	SCORE
"Flex4All" (tweede externe productiestraat)	19	15	6	6	12	58
"Oud en Nieuw"	21	12	17	21	21	92
"Pilot team"	18	12	16	13	13	72

De tweede task force heeft de hoogste score behaald en is daarmee winnaar geworden! De prijs is een taart voor twaalf personen voor ieder van de deelnemers van de winnende task force. De taart met daarop het logo van de Q Society zal op de werkplek van de deelnemer worden bezorgd.

De directie heeft ook goed geluisterd naar de adviezen van de andere task forces. Ook hierbij zijn verschillende elementen naar voren gekomen die het zeker verdienen om nader te worden onderzocht. Frans Blauwbaard was dan ook zeer tevreden met het eindresultaat en dankte iedereen hartelijk voor de geleverde bijdragen.

De foto is van de gelukkige winnaars, gemaakt tijdens de prijsuitreiking.

Tja, hoe nu verder?

Wat er precies in 2008 gaat gebeuren weten we nog niet. Wij hebben in ieder geval wel het voornemen om voor u in het voorjaar van 2008 opnieuw een interessante Q Society voorjaarsconferentie te verzorgen. Mocht u zelf uitdagende thema's of interessante onderwerpen zien of goede ideeën hebben of ziet u interessante of veelbelovende trends in de wereld van kwaliteit die ook nog eens de moeite waard zijn om nader onder de loep te nemen, dan horen we dit graag. Wilt u een van onze sprekers zijn op een van onze conferenties of weet u misschien iemand die hierin geïnteresseerd is, geef dit dan alstublieft aan ons door. In het eerste kwartaal van 2008 zal het bestuur de nieuwe plannen gaan uitwerken. Uw bijdrage daarin wordt zeer op prijs gesteld.

Heeft u anderszins opmerkingen of aanmerkingen op het programma dat de Q Society biedt, dan horen we dit graag van u. Als u vragen heeft kunt u die ook bij ons kwijt. Ter afsluiting wens ik u namens het bestuur van de Q Society, een gezond, voorspoedig en vooral kwalitatief goed Nieuwjaar toe! We zien u graag bij ons terug.

Martin Muller

Bestuurslid SPIDER en dagvoorzitter Q Society 2007
najaarsconferentie

Martin.Muller@LogicaCMG.com
www.st-spider.nl



■ SPIder en LinkedIn en Plaxo

Netwerken op het internet.

Via SPIder is het al ruim tien jaar mogelijk om te netwerken met vakgenoten, op de plenaire sessies, conferenties en werkgroepen. Maar anno 2007 zijn er ook netwerk mogelijkheden via het internet.

Diverse zakelijke netwerken zijn in de laatste jaren ontstaan, en een aantal daarvan hebben inmiddels een substantieel aantal deelnemers in Nederland. SPIder is als groep aanwezig op twee netwerken, LinkedIn en Plaxo.

LinkedIn is een wereldwijd on-line network. Via dit netwerk kunnen contacten gelegd worden, informatie uitgewisseld, en kan gezocht worden naar vacatures c.q. kandidaten voor vacatures. Lid worden van de SPIder groep kan via:

<http://www.linkedin.com/e/gis/3131/61181E44E863>

Plaxo is een netwerk waarin men contact kan leggen, en informatie, foto's, etc kan delen. Het netwerk is zowel voor zakelijke als privé contacten. Wil je lid worden van de SPIder groep, kijk dan op <http://spider.plaxogroups.com>

Tot ziens bij SPIder, op het internet!



■ SPIder werkgroepen

Werkgroep SPI in kleine organisaties

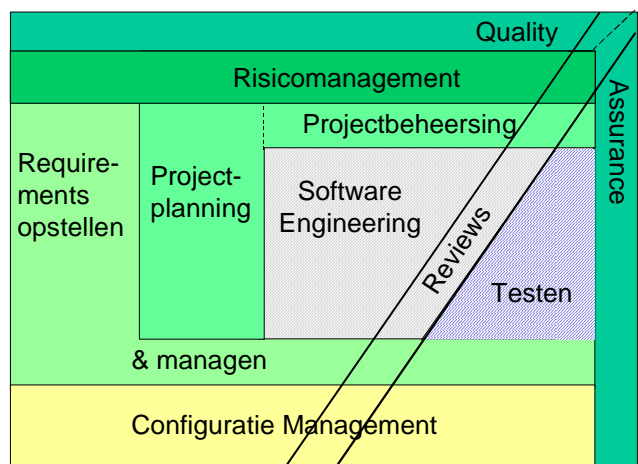
De werkgroep werd opgericht met de intentie om software process improvement voor het MKB praktisch toepasbaar te maken. De deelnemers van de werkgroep waren consultants en medewerkers van kleinere bedrijven of kleinere softwareontwikkeleenheden binnen grote organisaties. De werkgroep richtte zich vooral op ontwikkelgroepen met een omvang van maximaal 50 personen. Er waren gemiddeld vijf bijeenkomsten per jaar, vaak centraal in het land, in het kantoor van een van de deelnemers. De basis van samenwerking binnen de werkgroep was vertrouwen en geheimhouding van bedrijfsgevoelige informatie. Een ander vertrekpunt was "geven

en nemen": men nam deel, niet alleen om informatie op te zuigen, maar ook om actief informatie te geven, veelal als introductie op vaak uitgebreide discussies.

Historie

Een van de eerste exercities was het onderzoeken of "CMM voor kleine organisaties" toepasbaar te maken was. De speciale afgeleide versie voor MKB bleek echter net zo omvangrijk te zijn als de oorspronkelijke versie. Dit praktisch maken leverde nogal wat uitdagingen op en uiteindelijk is dit traject dan ook vastgelopen. Hierbij speelden ook financiële overwegingen mee. De investeringen in overhead en de officiële certificeringkosten waren vele malen groter dan het op basis van getallen uit de praktijk te behalen voordelen.

Na een periode van heroriëntatie is de werkgroep gestart met de ontwikkeling van een SPI-starterkit. Het doel was te komen tot een concreet eindproduct in de vorm van een boekje met kaarten die een onderdeel van het softwareproces beschrijven. Deze kaarten zijn



een combinatie van theorie, wereldwijde "best practices" en de praktijkervaringen van circa vijftien Nederlandse bedrijven. De nadruk lag op praktische hanteerbaarheid: "Je neemt een kaart, doet wat erop staat en het werkt".

Da basis hiervoor was het procesmodel uit het SPIRE handboek. (www.cse.dcu.ie/spire/).

Op de plenaire bijeenkomst in november 2002 werd met trots het eindresultaat gepresenteerd. Meerdere jaren van voorbereiding waren hieraan vooraf gegaan in een open, creatieve maar doelgerichte sfeer tijdens de bijeenkomsten. Het resultaat is nog steeds beschikbaar op de SPIder website: www.st-spider.nl/WG/Starterkit

De verwachtingen waren hooggespannen, maar in de praktijk bleek er relatief weinig

vraag te zijn buiten de SPIder leden. Er zijn echter tot op de dag van vandaag nog gebruikers die regelmatig teruggrijpen naar de starterkit.

In de periode hierna is nog gewerkt aan het uitbreiden van de starterkit door het maken van templates. In de praktijk werden deze binnen de werkgroep onderling uitgewisseld en niet meer in een vorm voor algemeen gebruik beschikbaar gesteld. Hierna zijn steeds meer raakvlakken van procesverbetering onder de aandacht gekomen zoals ethiek, persoonlijke discipline, etc. Er ontstond, mede door gebrek aan nieuwe deelnemers, een hechte kleine groep waarin onderling zeer breed informatie uitgewisseld werd. In het voorjaar 2007 is na een herhaaldelijk uitgestelde bijeenkomst door gebrek aan deelnemers of voorbereidingstijd besloten de werkgroep formeel op te heffen.

Persoonlijke noot

In 1997 ben ik lid geworden van SPIder en vrij snel daarna ook van de werkgroep. In de afgelopen tien jaar heb ik veel waardevolle en praktische kennis opgedaan binnen Spider en met name binnen de werkgroepbijeenkomsten. De basis van de werkgroep is altijd informatie-uitwisseling geweest: brengen en halen. In die periode is er steeds sprake geweest van toegevoegde waarde ondanks de inspanningen die er gepleegd moesten worden voor voorbereiding van bijeenkomsten en presentaties. Met veel plezier heb ik hieraan deelgenomen. Tevens zijn hieruit leuke relaties ontstaan, een klein netwerk met uitlopers. En dit heeft alleen plaats kunnen vinden door dezelfde insteek bij de andere deelnemers. Daarvoor alle deelnemers aan de werkgroep: hartelijk dank voor de open en prettige samenwerking.

Tjeu Naus

Oud-secretaris van de werkgroep SPI in kleine organisaties.

■ Deelname in SPIder

Indien u actief wilt participeren in SPIder en de Koerier in de toekomst wilt ontvangen, kunt u zich aanmelden als deelnemer in SPIder bij:

Secretariaat Stichting SPIder

p/a Cantrijn Secretariaten
Postbus 2047, 4200 BA GORINCHEM
Tel: 0183 - 62 00 66, fax: 0183 - 62 16 01
E-mail: info@st-SPIder.nl

Aanmelding kan ook via het aanmeldingsformulier op de website van SPIder: www.st-SPIder.nl.

■ Nieuwsberichten & evenementenkalender

De evenementenkalender bevat een overzicht van internationale conferenties op het gebied van SPI, metriecken en softwareproductkwaliteit. Daarnaast zijn de activiteiten van SPIder opgenomen.

Ook nationale evenementen op het gebied van softwareproduct- en procesverbetering kunnen in deze evenementenkalender worden opgenomen. Via de SPIder Koerier kan een organisator van SPI gerelateerde evenementen een selecte groep van geïnteresseerden bereiken. Voor commerciële evenementen zoals conferenties, workshops, lezingen en andersoortige bijeenkomsten vraagt de redactie een kleine bijdrage in de kosten.

Ⓢ = SPIder event

✓ = korting voor SPIder donateurs

2008

24 jan	[Philips] SPI workshop Intern Philips!
24 jan	Landelijke praktijkdag functioneel beheer www.landelijkepraktijkdag.nl Toegang gratis
Ⓢ 29 jan	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek ECMS – Parijs
5-6 feb	http://www.europeancompetitivemeasurement.org/
Ⓢ 11 mrt	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek
10 april	Nesma voorjaarsconferentie www.nesma.nl
Ⓢ 13 mei	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek
10 juni	ESEPG SEPG Europe Conference
Ⓢ 24 juni	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek
Ⓢ 16 sept	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek
Ⓢ oktober	11e SPIder conferentie ✓
Ⓢ 4 nov	Werkgroep Invoerings Strategieën Contact: Andre Heijstek

*De Beste Wensen voor
2008*

Het SPIder bestuur

■ Colofon

De SPIder redactie bestaat uit:
Cees Michielsen en Cantrijn Secretariaten.

Voor reacties en vragen m.b.t. de **SPIder Koerier**
kunt u zich wenden tot:

Redactie SPIder Koerier

E-mail: koerier@st-SPIder.nl

Indien u in de toekomst een herinneringsbericht
wilt ontvangen over de datum van kopijsluiting,
stuur dan een e-mail "opname SPIder copylijst"
naar Koerier@st-SPIder.nl.

Informatie over SPIder is te vinden op de website:
www.st-SPIder.nl.

Voor reacties en bijdragen op de **SPIder website**
kunt u zich richten tot:

Redactie SPIder web, Niels Malotaux

E-mail: niels@malotaux.nl

Deze koerier kwam tot stand met medewerking
van:

- [ITIB](http://www.itib.net) (www.itib.net)
- Cantrijn Secretariaten